



Rückruf Ellio Max (27,5" - Große Räder)

Inhaltsverzeichnis

[➔ Offizielle Mitteilung zum Rückruf der Ellio Max-Gabeln](#)

[➔ Häufig gestellte Fragen zum Rückruf](#)

Offizielle Ankündigung zum Rückruf der Ellio Max-Gabel

Datum: 6. Oktober 2025

Lieber Kunde,

Der Rückruf des Ellio Max ist nun weitgehend abgeschlossen. Die meisten Kunden haben sich in den letzten Monaten registriert und über unsere Servicezentren oder Händler eine neue Gabel erhalten. Vielen Dank für Ihr Verständnis, Ihr positives Feedback und Ihre Unterstützung bei der Organisation. Gemeinsam ist es uns nicht nur gelungen, unsere Max-Kunden schnell und sicher wieder auf die Straße zu bringen, sondern wir konnten dieser Situation auch etwas Positives abgewinnen, indem wir Ellios Engagement für seine Kunden unter Beweis gestellt haben.

Kunden, die noch keine neue Gabel besitzen, können diese weiterhin kostenlos bei ihrem Händler oder direkt bei Ellio über ello.be/service_erhalten.

Grüße,

Ellio-Rückrufteam

Datum: 13. August 2025

Lieber Kunde,

Ich schreibe Ihnen mit einer schlechten Nachricht. Die Lieferung der nächsten Gabelcharge verzögert sich um zwei Wochen, trotz der anhaltenden Bemühungen unseres Teams und der zuvor eingeplanten Pufferzeit. Das bedeutet, dass sich der Reparaturtermin und die Lieferung der Gabeln um zwei Wochen verschieben müssen. Bitte lesen Sie die Informationen in dieser Nachricht sorgfältig durch, damit wir alles rechtzeitig vorbereiten können. Falls Ihre Gabel von Ellio ausgetauscht wird, finden Sie das neue Datum unten. Falls Ihre Gabel von Ihrem Händler ausgetauscht wird, müssen Sie sich direkt mit diesem in Verbindung setzen, um einen (neuen) Termin zu vereinbaren.

Wurde Ihre Gabel bereits ausgetauscht und erhalten Sie diese Meldung weiterhin? Bitte geben Sie uns Bescheid; die Reparatur wurde wahrscheinlich nicht korrekt erfasst.

Bitte kontaktieren Sie Ihre Filiale direkt und berücksichtigen Sie mögliche Verzögerungen aufgrund von Feiertagen oder Stoßzeiten.

Bei Fragen zum Rückruf besuchen Sie bitte ello.be/recall oder senden Sie eine E-Mail an recall@ello.be. Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis in dieser schwierigen Zeit.

Grüße,

Ellio-Rückrufteam

Datum: 4. Juli 2025

Lieber Kunde,

Kunden, die ihren Ellio Max heute über das Webformular registriert haben, erhielten einen Aktionsplan für den Austausch ihrer Gabel.

Ich verstehe, dass es frustrierend ist, dass Sie länger als erwartet warten müssen; natürlich möchten Sie so schnell wie möglich wieder unterwegs sein. Deshalb haben wir innerhalb unseres Unternehmens eine spezielle **Arbeitsgruppe eingerichtet. Techniker, Ingenieure, Gründer, das Logistikteam und die Produktionsmitarbeiter – alle, die helfen können – arbeiten gemeinsam daran, die Gabeln diesen Sommer mit Hochdruck auszutauschen.**

Gemeinsam mit unserem Händlernetz werden spezialisierte Teams bis zu 25 Gabeln pro Tag vor Ort austauschen, bis alle 926 Kunden wieder sicher unterwegs sein können. Wir bitten um Ihr Verständnis.

Bei Fragen konsultieren Sie bitte die unten stehenden **FAQs** oder senden Sie eine Nachricht an recall@ello.be.

Datum: 24. Juni 2025

Betreff: Rückrufaktion für die Ellio Max Vorderradgabel

Lieber Elio Max (27,5" - große Räder) Fahrer

Trotz umfangreicher Tests und sorgfältiger Produktentwicklung lassen sich unvorhergesehene Ereignisse im Straßenverkehr nie ganz ausschließen. Wir bei Elio legen daher großen Wert auf den engen Kontakt zu unseren Kunden, um solche Situationen schnell zu erkennen und zu überwachen. So gewährleisten wir die größtmögliche Sicherheit unserer Nutzer.

Die Elio Max-Gabel wurde nach strengen gesetzlichen Vorgaben entwickelt und getestet. Uns wurden jedoch kürzlich mehrere Fälle von spontanen Gabelschaftbrüchen bekannt. Diese Fälle wurden umgehend in Zusammenarbeit mit dem Hersteller und einem akkreditierten Labor untersucht. Nur ein modifiziertes, strengeres Testprotokoll als die gesetzlichen Prüfverfahren konnte den Bruchmechanismus reproduzieren. Dies deutet darauf hin, dass die gesetzlichen Prüfverfahren nicht ausreichen, um einen Gabelschaftbruch auszuschließen. Wir haben diesen Befund den zuständigen Organisationen gemeldet und seitdem ein strengeres internes Testprotokoll implementiert.

Eine verbesserte Gabelkonstruktion, bei der das Gabelschaftrohr aus Chrom-Molybdän-Stahl gefertigt oder mit Stahl verstärkt ist, besteht diese strengeren Tests. Daher wird Elio einen Rückruf starten, um ein Update zu installieren, das einen Bruch des Gabelschaftrohrs verhindert.

Zu Ihrer und der Sicherheit anderer **bitten wir Sie, Ihr Elio Max bis zur Installation dieses Updates nicht zu benutzen**. Wir arbeiten mit Hochdruck daran, die notwendigen Materialien für den Rückruf zu beschaffen. Am **Freitag, den 4. Juli**, erhalten Sie weitere Informationen zum Zeitpunkt und Ablauf des Rückrufs. **Bitte registrieren Sie Ihr Elio Max in der Zwischenzeit über dieses [Webformular](#), damit wir Sie kontaktieren und einen Termin für das Update vereinbaren können, sobald die benötigten Materialien verfügbar sind. Elio übernimmt alle Kosten.** Ihr Max Speed Pedelec ist betroffen, wenn es eine farbige Gabel (blau oder gelb) hat oder wenn Sie keinen „CroMo“-Aufkleber an der schwarzen Gabel auf der Innenseite des linken Gabelbeins finden.



Neu produzierte Fahrräder mit Fahrgestellnummern ab YBGE3M20150000927 sind bereits mit einer verbesserten Gabel ausgestattet. Diese erkennen Sie leicht am CroMo-Aufkleber an der Innenseite des linken Gabelbeins.

Wir verstehen, dass dies eine erhebliche Unannehmlichkeit darstellt und Ihre Mobilität im Alltag stark beeinträchtigen kann, und entschuldigen uns aufrichtig dafür. Weitere Informationen und Antworten auf Ihre Fragen finden Sie weiter unten auf dieser [Webseite](#). Sollten Sie Fragen haben, kontaktieren Sie uns bitte unter recall@elio.be. Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Seite, damit Sie Ihr Elio Max schnellstmöglich wieder nutzen können.

Lieber Elio Original (20" – kleine Räder) Fahrer,

Die Belastung der Vorderradgabel des Elio Original ist geringer als die des Elio Max. Die gesamte Original-Flotte hat mittlerweile über 12 Millionen unfallfreie Kilometer auf dem Tacho, sodass wir mit Sicherheit sagen können, dass der Elio Original nicht betroffen ist.

Wir möchten Sie jedoch auf ein mögliches Risiko von Schäden an der Vorderradgabel Ihres Fahrrads **nach einem Aufprall oder Sturz hinweisen**. Hat Ihr Fahrrad einen Sturz oder Aufprall erlitten? Dann empfehlen wir Ihnen dringend, die Vorderradgabel vorsorglich auszutauschen. Dies sollte auch dann erfolgen, wenn keine sichtbaren Brüche, Risse oder Beschädigungen an der Gabel vorhanden sind. Nach einem Aufprall ist der Austausch unerlässlich, um die Sicherheit des Fahrers zu gewährleisten.

Mit freundlichen Grüßen,

Jorrit Heidebuchel
Mitgründer und CEO

Tomas Keppens
Gründer und CTO

Häufig gestellte Fragen zum Rückruf

Kann ich meinen Elio Max weiterhin benutzen?

Da es sich hier um ein Sicherheitsproblem handelt, raten wir Ihnen dringend davon ab, Ihren Elio Max zu fahren, bis eine geeignete Lösung angeboten wird.

Welche Fahrräder sind vom Rückruf betroffen?

Alle Ellio Max (27,5 Zoll – große Laufräder) mit einer Fahrgestellnummer (VIN) bis einschließlich YBGE3M2015000926. Aufbereitete/sichere Fahrräder sind an einem Aufkleber an der Innenseite des linken Gabelbeins erkennbar. Der Aufkleber trägt die Aufschrift „CroMo steerer“. Dies bezieht sich auf das verwendete Material.



Was ist ein CroMo-Gabelschaft? Worin unterscheidet er sich von einem Aluminium-Gabelschaft?

Ein CroMo-Gabelschaft besteht aus **Chrom - Molybdän - Stahl**. **Dieser Stahl ist extrem fest. Im Gegensatz zu Aluminium** ist er nicht ermüdungsanfällig. Dies verlängert seine Lebensdauer und erhöht seine Festigkeit deutlich. Sollte das Material versagen, bricht es nicht plötzlich, sondern verformt sich und warnt so vor einem bevorstehenden Bruch.

Wurden die vorherigen Gabeln nicht nach internationalen Standards geprüft?

Die Gabeln von Max (und Original) wurden gemäß ISO 4210-6, der gesetzlichen Norm, die sie erfüllen müssen, auf Dauerfestigkeit geprüft. Die in diesen Tests angewandte Kraft war bereits höher als die für Mountainbikes übliche (die Fahrradversion mit der höchsten Belastung). Selbst mit diesen höheren Kräften lässt sich das Problem nicht reproduzieren.

Um einen Defekt auszulösen, muss die Gabel zunächst einem Aufprall ausgesetzt sein, woraufhin sie den Dauerfestigkeitstest nicht besteht. Die Gabel mit dem CroMo-Gabelschaft besteht den Dauerfestigkeitstest nach einem Aufprall und ist daher sicher.

Gemeinsam mit unserem Testpartner untersuchen wir auch, warum die Max-Gabel mit Aluminium-Gabelschaft zwar die Norm erfüllt, aber dennoch im Gebrauch vorzeitig ausfällt.

Was ist ein Steuerrohr?

Das Steuerrohr ist das Rohr zwischen Lenker und Gabelbeinen, das durch den Steuersatz des Rahmens verläuft. Da sich der Lenker um das Steuerrohr dreht, spielt dieses Bauteil eine entscheidende Rolle für die Sicherheit.

Wann wird mein Ellio Max repariert sein?

Nach dem Ausfüllen des Kontaktformulars melden wir uns schnellstmöglich bei Ihnen, um einen Termin zu vereinbaren. Alle Informationen zum Rückrufplan finden Sie in unserer E-Mail vom 4. Juli 2025.

Was muss ich jetzt tun, um mein Fahrrad reparieren zu lassen?

Bitte registrieren Sie sich über das [Kontaktformular](#), damit wir Sie bezüglich der Planung kontaktieren können.

Wo/Wer kann meinen Ellio Max reparieren?

Ihr Ellio Max wird an der **Verkaufsstelle (NICHT an der Servicestelle!) repariert**, die Sie im Rückrufformular angegeben haben. Diese Information finden Sie in der Bestätigungs-E-Mail zum Rückrufformular. Sollten Sie diese Information nicht finden, kontaktieren Sie uns bitte unter recall@ellio.be.

Wie wird mein Ellio Max repariert?

Es gibt verschiedene Methoden, Ihr Fahrrad zu reparieren. Bei den Reparaturen, die wir aktuell durchführen, tauschen wir Ihre Gabel aus, da diese Lösung vollständig erprobt und für neue Max-Modelle eingeführt wurde. Alternative Reparaturmethoden werden derzeit noch getestet. Oberste Priorität hat die Verhinderung eines plötzlichen Bruchs des Gabelschafts an einem reparierten Fahrrad.

Was passiert, wenn ich den Reparaturtermin für meinen Max verpasse?

Falls Sie Ihren Termin während der Rückrufaktion verpassen, können Sie Ihren Max dennoch über unsere Serviceabteilung oder Ihren Händler aktualisieren lassen. Dies ist erst **nach Abschluss der Rückrufaktion**, also ab Oktober 2025, möglich.

Was passiert, wenn ich mich erst nach dem 4. Juli 2025 für eine Reparatur anmelde?

Sie sollten am Freitag, den 11. Juli, eine E-Mail mit Ihrem individuellen Termin für den Gabelwechsel erhalten haben. Falls Sie diese nicht erhalten haben, kontaktieren Sie uns bitte unter recall@ellio.be.
[Überprüfen Sie auch Ihren Spam-Ordner.](#)

Auch wenn Sie sich später angemeldet haben, erhalten Sie von uns einen personalisierten Zeitplan. Sollten Sie eine Woche nach dem Ausfüllen des Online-Formulars noch kein Angebot erhalten haben, kontaktieren Sie uns bitte unter recall@ellio.be.

Ich habe einen Ellio Original (20 Zoll, kleine Räder), ist er sicher?

Ja, Ihr Ellio Original ist weiterhin sicher zu fahren. Die Belastung der Vorderradgabel des Ellio Original ist aufgrund der kleineren Räder geringer als beim Ellio Max. Die gesamte Original-Flotte hat mittlerweile über 12 Millionen unfallfreie Kilometer auf dem Tacho, daher können wir mit Sicherheit sagen, dass der Ellio Original davon nicht betroffen ist.

Wir möchten Sie jedoch auf ein mögliches Risiko von Schäden an der Vorderradgabel Ihres Fahrrads **nach einem Aufprall oder Sturz hinweisen**. Hat Ihr Fahrrad einen Sturz oder Aufprall erlitten? Dann empfehlen wir Ihnen dringend, die Vorderradgabel vorsorglich auszutauschen. Dies sollte auch dann erfolgen, wenn keine sichtbaren Brüche, Risse oder Beschädigungen an der Gabel vorhanden sind. Nach einem Aufprall ist der Austausch unerlässlich, um die Sicherheit des Fahrers zu gewährleisten.

Auch das Ellio Original hat ein Steuerrohr aus Aluminium, aber ist das sicher?

Die Belastung der Vorderradgabel des Ellio Original ist geringer als die des Ellio Max. Die gesamte Original-Flotte hat mittlerweile über 12 Millionen unfallfreie Kilometer auf dem Tacho, sodass wir mit Sicherheit sagen können, dass der Ellio Original nicht betroffen ist.

Wir möchten Sie jedoch auf ein mögliches Risiko von Schäden an der Vorderradgabel Ihres Fahrrads **nach einem Aufprall oder Sturz hinweisen**. Hat Ihr Fahrrad einen Sturz oder Aufprall erlitten? Dann empfehlen wir Ihnen dringend, die Vorderradgabel vorsorglich auszutauschen. Dies sollte auch dann erfolgen, wenn keine sichtbaren Brüche, Risse oder Beschädigungen an der Gabel vorhanden sind. Nach einem Aufprall ist der Austausch unerlässlich, um die Sicherheit des Fahrers zu gewährleisten.

Kann ich die Gabel an meinem Ellio Original (20 Zoll – kleine Räder) austauschen lassen?

Unter normalen Umständen ist ein Austausch der Gabel an Ihrem Ellio Original nicht notwendig. Wir bieten einen Termin dafür nur im Falle eines vorherigen Aufpralls oder Sturzes an.

Wir möchten Sie jedoch auf ein mögliches Risiko von Schäden an der Vorderradgabel Ihres Fahrrads **nach einem Aufprall oder Sturz hinweisen**. Hat Ihr Fahrrad einen Sturz oder Aufprall erlitten? Dann empfehlen wir Ihnen dringend, die Vorderradgabel vorsorglich auszutauschen. Dies sollte auch dann erfolgen, wenn keine sichtbaren Brüche, Risse oder Beschädigungen an der Gabel vorhanden sind. Nach einem Aufprall ist der Austausch unerlässlich, um die Sicherheit des Fahrers zu gewährleisten.

Kann ich ein Ersatzfahrrad oder eine Entschädigung für das verlorene Fahrrad beantragen?

Wir verstehen, dass dies eine Unannehmlichkeit darstellt, aber Ellio kann Ihnen derzeit leider weder ein Ersatzfahrrad noch eine alternative Mobilitätslösung anbieten. Eine finanzielle Entschädigung ist ebenfalls nicht möglich.

Ich war heute schon mit dem Fahrrad auf dem Weg zur Arbeit, als ich die Benachrichtigung über den Rückruf erhielt. Kann ich trotzdem noch mit dem Fahrrad nach Hause fahren?

Da es sich hier um ein Sicherheitsrisiko handelt, raten wir Ihnen dringend davon ab, Ihren Ellio Max zu fahren, bis eine geeignete Lösung gefunden ist. Leider gibt es keinen guten Zeitpunkt, um über ein Sicherheitsrisiko zu sprechen. Deshalb haben wir uns entschieden, Sie so schnell wie möglich zu informieren.

Mein Ellio Max wurde kürzlich repariert, und die Gabel wurde ausgetauscht. Ist die neue Gabel das neuere Modell?

Nein, neue Gabeln wurden für die Reparaturen noch nicht verwendet, da sie zu dem Zeitpunkt nicht vorrätig waren. Ihr Fahrrad muss weiterhin zugelassen werden und darf nicht mehr benutzt werden. Eine sichere Gabel erkennen Sie am **CroMo-Aufkleber** am linken Gabelbein.



Ich möchte einen Termin für den Rückruf des Ellio Max vereinbaren.

Um einen Termin für die Rückrufaktion zu vereinbaren, müssen Sie Ihr Fahrrad zunächst über das [Online-Formular](#) registrieren. Wir werden uns anschließend mit Ihnen in Verbindung setzen, um einen Termin zu vereinbaren. Weitere Informationen zur Rückrufaktion finden Sie unter ellio.be/recall.

Ich würde gerne einen Termin vereinbaren, um meine Gabel bei mir zu Hause austauschen zu lassen. Ist das möglich?

Leider ist es während des Rückrufs nicht möglich, Ihre Gabel zu Hause austauschen zu lassen. Dieser Service wird nach dem Ende des Rückrufs ab Oktober 2025 wieder verfügbar sein.

Warum sind alle neuen Gabeln schwarz? Kann ich eine Gabel in der Originalfarbe (gelb oder blau) bekommen?

Am 14. April 2025 wurde die Farbkombination des Ellio Max für alle neuen Fahrräder auf eine schwarze Gabel mit farbigem Rahmen umgestellt. Die neue Gabel wird anders gefertigt als die alte, und die alten Farben wurden für die neue Ausführung nicht validiert. Farbabweichungen zwischen Gabel und Rahmen wären praktisch unmöglich zu vermeiden. Um dies zu verhindern und allen schnellstmöglich zu helfen, haben wir uns entschieden, die schwarzen Gabeln ab Werk für neue Fahrräder zu verwenden. Daher ist es nicht möglich, eine gelbe oder blaue Ersatzgabel zu erhalten.